

[Text]

the suggestion or give the information, or the information is not in a readily readable, available form. Surely there is some need for either more information or different information. Have you any ideas on that?

Mr. Evans: Mr. Chairman, I would agree with Miss Nicholson that information is the key to this particular problem. I might refer Miss Nicholson to our appendix C. For example, look at the brochure that is produced by National Trust and is given to new customers who come in, and you will see that on the second page of that particular brochure are the full range of services that are provided, including Club 60, which is for senior citizens. These are all the accounts that are available from that particular institution, and the fees that are associated are given on the first page. It is an 8.5-inch by 11-inch brochure that is printed on both sides and is folded three ways, and it is handed to consumers as they come in to open accounts.

I think you will find that this kind of information would go a long way towards alleviating the kinds of problems to which Miss Nicholson is referring. I do not see in that particular one a youth account, but I know one of my other large member companies has both senior citizen accounts and youth accounts, and they are publicized in the branch.

Mr. McCrossan: Mr. Chairman, I was going to pursue a similar line, but maybe I can deal specifically with the implementation of new charges.

When people open an account with a trust company, they sign an agreement—the same as with a bank—agreeing to pay the charges, which are disclosed to them at the time they are issued, and also making provision for changes in those charges. However, there have been a number of charges added in these lists of charges that did not exist ten years ago or even five years ago, and I want to know whether the association has done any legal investigation as to the rights of member companies to institute new charges on existing accounts without notice, or whether they have sought assurance that the companies themselves have. Sir, certainly I would say the largest part of the complaints I have received have to do not with increases in charges, but with new charges coming out that people do not find out about until after they have been imposed.

Mr. Evans: My understanding from my companies—and they have obviously had their legal counsels examine the situation—is that, as you well know, we are not at the current moment subject to section 201 of the Bank Act.

Mr. McCrossan: That is correct.

Mr. Evans: We are subject to paragraph 63.(j) of the Trust Companies Act. On page 4 of our brief I indicate what that is, and I can read it to you. The trust company may:

(j) receive and collect such remuneration for its services as is agreed upon or as fixed or allowed from

[Translation]

demande à ouvrir un compte, ou si c'est parce que les renseignements ne sont pas offerts d'emblée explicitement. De toute évidence, il faut plus de renseignements, ou des renseignements sous une autre forme. Qu'en pensez-vous?

M. Evans: Monsieur le président, je reconnais avec M^{me} Nicholson que les renseignements sont essentiels pour éviter ce genre de problème. Je demanderais à M^{me} Nicholson de se reporter à l'annexe C. Par exemple, qu'elle parcoure la brochure préparée par le Trust National et remise à tous les nouveaux clients. À la deuxième page de cette brochure se trouve la liste de tous les services offerts, y compris le Club 60, à l'intention des personnes âgées. On trouve là la liste de tous les comptes possibles à cette institution particulière, et les frais d'administration sont indiqués à la première page. C'est une brochure de 8,5 po sur 11 po, imprimée au recto et au verso, pliée en trois, et que l'on donne à tous les nouveaux clients qui viennent ouvrir un compte.

Je pense qu'on y trouve tous les renseignements qui permettraient d'éviter les problèmes décrits par M^{me} Nicholson. Je ne vois rien là au sujet des comptes pour les jeunes, mais je sais que d'autres grandes compagnies membres de notre association offrent des comptes aux personnes âgées et aux jeunes, et les renseignements qui les concernent se trouvent dans toutes les succursales.

M. McCrossan: Monsieur le président, je voulais poursuivre dans la même veine, mais je parlerai plus directement de la mise en vigueur des nouveaux frais.

Quand les gens ouvrent un compte dans une compagnie de fiducie, ils signent une entente—et c'est la même chose dans le cas d'une banque—par laquelle ils acceptent de payer les frais d'administration, qu'on leur révèle au moment où ils sont fixés, et ils doivent aussi accepter que ces frais peuvent être modifiés à l'occasion. Toutefois, à cette liste de frais, il s'est ajouté d'autres frais qui n'existaient pas il y a dix ans, voire cinq ans, et je voudrais savoir si l'association s'est renseignée sur la légitimité de ces nouveaux frais imposés à des comptes déjà ouverts, sans préavis, ou si l'association a essayé de vérifier si les compagnies de fiducie s'étaient occupées elles-mêmes de cet aspect. Le gros des plaintes que j'ai reçues portaient sur les augmentations de frais, mais j'en ai aussi reçu à propos de nouveaux frais imposés alors que les clients étaient mis devant un fait accompli.

M. Evans: Je suis sûr que le contentieux de nos compagnies membres s'est penché sur la situation, et j'ai cru comprendre, comme vous le savez très bien, qu'actuellement, nous ne sommes pas tenus de respecter l'article 201 de la Loi sur les banques.

M. McCrossan: Vous avez raison.

M. Evans: Nous sommes tenus de respecter l'alinéa 63.j) de la Loi sur les compagnies de fiducie. À la page 4 de notre mémoire, il en est question, et je cite. Une compagnie de fiducie peut:

j) recevoir et percevoir, pour ses services, la rémunération convenue ou déterminée ou permise, à